

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением администрации
Коченевского района
от 14.04.2015г. № 855

**Положение о муниципальной системе оценки качества
в сфере культуры Коченевского района Новосибирской области и
Порядок контроля и оценки соответствия качества фактически
предоставляемых услуг стандартам общих требований к предоставлению
услуг.**

1. Общие положения

1.1. Формирование и развитие муниципальной системы оценки качества в сфере культуры Коченевского района Новосибирской области проводится в рамках реализации муниципальной долгосрочной целевой программы «Развитие культуры Коченевского района на 2014-2016 гг.» в соответствии с требованиями законодательства, основными положениями административной реформы.

1.2. Муниципальная система оценки качества в сфере культуры (далее по тексту МСОК) является одним из основных элементов в управлении качеством.

1.5. Оценка качества в сфере культуры - процесс определения степени соответствия показателей результатов, условий (ресурсного обеспечения) и процесса предоставления услуг, а также управления установленной системой государственно-общественных требований к качеству.

1.6. Объектами муниципальной оценки качества являются:

- результат предоставления услуг учреждениями культуры (далее по тексту - учреждения);
- условия, обеспечивающие предоставление услуг;
- результаты деятельности учреждений, органов самоуправления в сфере культуры.

2. Независимая оценка качества.

2.1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является составляющей частью МСОК, одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

2.2. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

2.3. Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- 1) обеспечение получателей услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве деятельности организаций культуры;

2) определение результативности деятельности организаций культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации их деятельности;

3) своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций культуры.

2.4. Независимая оценка основывается на следующих принципах:

1) законность;

2) открытость и публичность;

3) прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг;

4) доступность ее результатов в рамках законодательства Российской Федерации и Новосибирской области;

5) добровольность участия общественных объединений;

6) независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

7) полнота информации, используемой для проведения оценки;

компетентность и профессионализм членов общественного совета.»

2.5. Учреждение культуры формирует Общественный совет по независимой оценке деятельности организаций культуры (далее – Общественный совет) в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Новосибирской области, Коченевского района, в который входят представители общественных объединений и иных организаций, а также работники культуры и искусства.

2.6. Управление культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области (далее : управление КС и МП) определяет организацию-оператора, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, при необходимости предоставляет организации - оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

1) рассматривает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в месячный срок и учитывает при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры;

2) размещает информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на официальном сайте в сети Интернет министерства культуры;

3) обеспечивает техническую возможность на официальном сайте для выражения мнений населения о качестве предоставления услуг организациями культуры.»;

2.7. Общественный совет проводит в рамках муниципальной системы качества независимую оценку качества деятельности организаций культуры:

1) определяет перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

2) формирует предложения для разработки технического задания для организации – оператора;

3) принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых управлением КС и МП с оператором;

4) устанавливает при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (дополнительно к установленным в общем критериям);

5) осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, представленной оператором;

6) представляет соответственно в управление культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры.

7) разрабатывают на основе предложений управления КС и МП план об улучшении качества деятельности организации культуры и утверждают этот план по согласованию с управлением КС и МП.

3. Цели, задачи и принципы МСОК

3.1. Основная цель МСОК – получение, анализ и распространение достоверной информации о качестве в сфере культуры, совершенствование управления качеством на всех уровнях, предоставления достоверной информации о качестве предоставления услуг в сфере культуры и деятельности учреждений в сфере культуры Коченевского района.

3.2. Основные задачи МСОК:

- осуществление независимой, объективной внутренней и внешней оценки качества в сфере культуры;

- формирование единой системы потоков информации о качестве предоставления услуг в сфере культуры и динамики развития учреждений культуры;

- проведение системного и сравнительного анализа качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры, деятельности учреждений культуры, динамики развития сферы культуры Коченевского района Новосибирской области;

- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве в сфере культуры всем категориям пользователей;

- обеспечение условий для самооценки и самоконтроля;

- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры Коченевского района, разработку основных направлений культурной политики территории;

- привлечение общественности к внешней оценке качества предоставления услуг в сфере культуры на всех уровнях.

3.3. Основные принципы, положенные в основу МСОК:

- развитие МСОК как системы независимой внешней государственно-общественной оценки;

- гибкость, мобильность непрерывность развития с учетом социально-экономических особенностей отдельных муниципальных образований района;

- функциональное единство МСОК на различных уровнях при возможном разнообразии организационно-технических решений;
- системно-целевая направленность формирования информационных ресурсов МСОК на всех уровнях;
- прозрачность процедур и механизмов оценки качества предоставления услуг, нормативный характер формирования и развития МСОК;
- открытость информации о результатах оценки в рамках действующего законодательства;
- инструментальность, технологичность, научная обоснованность индикаторов оценки;
- реалистичность требований, норм и показателей качества услуг, их социальная и личностная значимость; оптимальность их количества.

3.4. МСОК создана на основе:

- анализа имеющихся способов оценки качества услуг, эффективности деятельности учреждений и встраивание их в систему;
- определения объемов и параметров информации, необходимой потребителям услуг о качестве в сфере культуры Коченевского района;
- определения объектов оценки;
- определения показателей, норм и критериев качества;
- разработки инструментария оценки;
- создания эффективной инфраструктуры МСОК;
- информационного обеспечения реализации МСОК.

4. Структура муниципальной системы оценки качества

МСОК представляет собой совокупность организационных и функциональных структур, норм и правил, обеспечивающих основанную на единой концептуально-методологической базе оценку предоставления услуг в сфере культуры с учетом запросов потребителей услуг, эффективности деятельности учреждения.

МСОК обеспечивает функционирование системы независимой оценки качества деятельности учреждений культуры в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

4.1. Организационно-технологическая структура МСОК включает:

- сеть учреждений, подведомственных управлению культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области;
- порядок организации и проведения контроля и оценки качества предоставления услуг в подведомственных учреждениях;
- основные показатели, нормы и критерии оценки качества предоставления услуг;
- банк инструментария измерений;
- контрольно-оценочные процедуры;
- банк статистики;
- методики оценки качества.

4.2. Организационно-функциональная структура МСОК включает:

4.2.1. Орган управления - управление культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области:

- осуществляет нормативное правовое регулирование системы оценки качества;
- утверждает основные показатели, нормы и критерии оценки качества предоставления услуг, деятельности учреждений и управления культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области органов управления;
- утверждает перечень контрольно-оценочных процедур в рамках мониторинга качества;
- утверждает регламент проведения контроля (экспертизы) и оценки качества;
- утверждает перечень учреждений культуры – опорных баз проведения стандартизированных массовых контрольно-оценочных процедур;
- принимает управленческие решения по результатам оценки качества в регионе.

4.2.2. Подсистемы, обеспечивающие выполнение функций МСОК:

4.2.2.1. Нормативно-правовая подсистема – формирует и осуществляет нормативное правовое регулирование муниципальной системы оценки качества в сфере культуры;

- устанавливает систему показателей, характеризующих качество условий, системы управления и результата предоставления услуг, а так же состояние и динамику развития учреждений;

- устанавливает систему показателей, характеризующих состояние, динамику развития, эффективность деятельности управления культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области в сфере культуры Коченевского района Новосибирской области;

- устанавливает перечень основных показателей для оценки эффективности деятельности подведомственных учреждений;

- устанавливает перечень контрольно-оценочных процедур в рамках мониторинга качества.

4.2.2.2. Экспертно-диагностическая подсистема - основной задачей является организация и проведение контроля, разработка и накопление организационно-методического инструментария проведения контроля качества, получение достоверной объективной информации о качестве в соответствии с поставленной целью. В эту подсистему входят экспертные группы, эксперты (работники учреждения, представители органов местного самоуправления поселений Коченевского района, общественности).

4.2.2.3. Информационно-мониторинговая подсистема – накапливает организационно-методический инструментарий сбора и первичной обработки информации о качестве предоставления услуг и деятельности учреждений культуры и муниципальных образований. В эту подсистему входит статистика. Основной задачей информационно-мониторинговой подсистемы является получение и систематизация достоверной информации о качестве предоставления услуг из разных источников по определенным заданным системам показателей.

4.2.2.4. Аналитико-консалтинговая подсистема организует формирование целевых групп показателей оценки качества, накапливает организационно-методический инструментарий работы с информационными потоками МСОК; анализирует их эффективность; формирует информацию о качественных характеристиках системы или отдельных ее элементов, осуществляет взаимодействие с потребителями информации о качестве в сфере культуры. Основной задачей подсистемы является анализ эффективности используемых МСОКК средств, форм и технологий оценки качества; обобщение, анализ и интерпретация достоверной информации о качестве; информационное обеспечение руководства, всех внутренних и внешних заинтересованных структур и потребителей.

4.2.3. Представители общественности, работодателей, общественных объединений и организаций, органы самоуправления учреждений культуры, участвующие в проведении контрольно-оценочных процедур.

5. Механизмы системы оценки качества в сфере культуры

5.1. К основным механизмам МСОК в сфере культуры относятся:

- стандарты предоставления услуг;
- муниципальное задание учреждению культуры на предоставление услуг;
- отраслевая система оплаты труда, которая основывается на показателях оценки результатов деятельности (учреждений, основных и руководящих работников), предполагает зависимость распределения стимулирующих и поощрительных выплат от качества результатов;
- внутренняя и внешняя оценка результатов деятельности учреждений культуры, управления культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области, усиление роли внутренней оценки (самооценки);
- возрастание роли общественного участия в независимой экспертизе и оценке качества предоставления услуг и результатов деятельности учреждений культуры;
- мониторинг качества различных уровней;
- кадровый менеджмент, включая программу развития, повышения квалификации и аттестацию персонала;
- процедуры лицензирования образовательной деятельности и государственной аккредитации образовательных учреждений в сфере культуры и искусства, позволяющие рассматривать широкий круг вопросов обеспечения условий и результатов деятельности образовательных учреждений;
- публичная отчетность о реализации концепции управления качеством.

6. Показатели и критерии оценки качества

6.1. Оценка качества в сфере культуры предполагает:

- оценку качества оказания услуг учреждением культуры;
- оценку эффективности деятельности учреждения культуры;
- оценку эффективности деятельности управления культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области.

6.2. Показатели, характеризующие эффективность деятельности организаций культуры и качество предоставления услуг в сфере культуры предусмотрены в номенклатуре показателей региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области

6.3. Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- ценовая доступность получения услуги;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

6.4. В рамках МСОК используются следующие основные критерии качества:

- полнота оказания услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность и эффективность предоставления услуги,
- полнота обеспечения и рациональность использования ресурсов,
- эффективность системы управления,
- эффективность деятельности учреждений, управления культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области.

6.5. Номенклатура основных показателей качества в МСОК представлена:

- перечнем показателей для оценки эффективности деятельности управления культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области ;

- перечнем основных показателей для оценки эффективности деятельности и оценки качества оказания услуг, оказываемых учреждениями культуры ;

- показателями реализации ФЦП, ОЦП, ВЦП.

6.5.1. В перечень показателей для оценки эффективности деятельности управление культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района входят:

- показатели для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления в сфере культуры, утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 сентября 2008 г. № 1313-р (с последними изменениями) в области культуры;

6.6. Показатели качества составлены в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» и отражены в стандартах на предоставляемые услуги.

6.7. К основным критериям удовлетворенности потребителей оказанием услуг в сфере культуры относятся:

- комфортность условий оказания услуги (инфраструктура учреждения, коммуникативное взаимодействие с работниками учреждения);

- доступность оказания услуги (режим работы учреждения, условия для оказания услуги различным целевым группам и категориям потребителей, включая категории потребителей с ограниченными возможностями, ценовая

политика и др.);

- безопасность условий оказания услуги (условия обеспечивающие охрану жизни и здоровья потребителей);

- полнота предоставления услуг (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий и т.п., интерес для различных категорий потребителей, эстетичность).

Оценка по данному показателю основывается на данных социологического исследования.

6.8. Основным инструментарием статистического метода контроля является статистическая отчетность, форма паспорта культурной жизни Коченевского района

7. Методы и формы проведения контроля качества

7.1. Контроль проводится в соответствии с порядком, утвержденным управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области.

7.2. Методы контроля и оценки показателей качества услуг классифицируют по следующим признакам:

- цели применения;
- физико-статистические признаки и процедуры;
- методы формирования результатов.

7.3. Основными методами контроля в рамках муниципальной системы оценки качества являются:

- статистический контроль путем сбора и анализа статистической отчетности (федерального и регионального уровня), отчетности выполнения муниципального задания, показателей, отражающих паспорт культурной жизни муниципального образования;

- метод экспертизы в рамках проведения аккредитации образовательных учреждений;

- документальный контроль исполнения процесса оказания услуг путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных и технических документов;

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий, предназначенных (в т.ч. временно) для оказания услуг, работников, занятых в предоставлении услуг, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания услуг (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества услуги);

- метод социологического исследования путем изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений.

Социологические исследования проводятся в форме опроса (интервьюирования), анализа жалоб, предложений и комментариев потребителей (внешних и внутренних) по следующим основным направлениям:

- исследование удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставленных услуг;

- обследование удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании услуг.

7.4. В рамках контроля учреждений используются следующие формы:

- самоконтроль учреждения;

- внешний контроль;

- внутренний и внешний аудит;

- статистическая и другие виды отчетности и др.

7.5. Проверки должен проводить компетентный персонал, не ответственный за выполнение проверяемых работ.

7.6. Для расчета показателей рекомендуется применять следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) изучение нормативных правовых актов с целью определения или уточнения параметров деятельности организаций культуры;

2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и организаций культуры;

3) опрос (анкетирование получателей услуг в сфере культуры).

7.7. Источники данных для независимой оценки:

1) материалы Общественного совета;

2) информация от общественных объединений; информация от попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций;

3) информация от экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации;

4) результаты проведенных мониторингов в сфере культуры;

5) результаты социологических исследований;

6) отзывы граждан, мнения экспертов и др. (онлайн - голосования в сети Интернет, телефоны доверия, «горячая линия», анкетирование в организациях культуры);

7) данные статистической отчетности;

8) общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в том числе в форме открытых данных (средства массовой информации, сайты).

7.8. Проведение независимой оценки качества:

Участниками независимой оценки могут являться:

- общественные организации;

- профессиональные сообщества;

- средства массовой информации;

- специализированные рейтинговые агентства;

- иные эксперты.

7.9. Независимая оценка проводится в отношении государственных (муниципальных) организаций, оказывающих услуги в сфере культуры.

Организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению услуг в сфере культуры, вправе на добровольной основе участвовать в проведении независимой оценки и предоставлять информацию о своей деятельности для включения их в перечень организаций для проведения независимой оценки и формирования рейтингов (далее также - Перечень).

7.10. Организацию проведения независимой оценки осуществляет, управление КС и МП включая:

- общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности организаций культуры и удовлетворенности результатами на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и официальных сайтах организаций культуры, подведомственных министерству.

7.11. Проведение независимой оценки осуществляется последовательно в пять этапов в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, утвержденными приказом Министерства культуры РФ от 30.09.2013 №1505.

7.11.1. На I «Организационном» этапе Общественный совет по независимой оценке качества:

- 1) определяет совместно с министерством перечень организаций культуры для проведения независимой оценки качества работы этих организаций, формирования рейтингов их деятельности в текущем периоде по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи, библиотеки и др.;

- 2) утверждает перечень показателей качества деятельности организаций культуры;

- 3) утверждает методы сбора первичной информации и уточняет требования к методикам их применению (размещение стандартной анкеты на сайтах всех выбранных организаций культуры; проведение рекламных мероприятий, стимулирующих население участвовать в массовом социологическом опросе посредством заполнения анкет на сайтах соответствующих организаций культуры);

- 4) составляет техническое задание для организации – оператора для сбора и обработки информации.

7.11.2. На II «Подготовительном» этапе организация – оператор:

- 1) проводит анализ мнений экспертов, потребителей услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

- 2) составляет социологические анкеты (вопросники), измеряющие общественное мнение в отношении деятельности организаций культуры по категориям: театры, концертные организации, цирки, музеи библиотеки и др.;

- 3) разрабатывает программную версию социологических анкет для их размещения на сайтах организаций культуры указанных типов;

- 4) разрабатывает программное обеспечение информационной системы независимой оценки качества, позволяющее в режиме реального времени получать на центральном сервере результаты социологических опросов общественного мнения по анкетам, размещенным на сайтах организаций культуры;

- 5) разрабатывает систему индикаторов, характеризующих качество деятельности организаций культуры на основе ответов на вопросы анкет, размещенных на сайтах организаций культуры;

б) создает автоматизированную систему генерирования аналитических отчетов оценки качества деятельности организаций культуры для их передачи в Общественный совет.

7.11.3. На этапе III «Сбор первичной информации» организация - оператор:

1) определяет или уточняет параметры и показатели деятельности организаций культуры;

2) собирает данные и обрабатывает их в соответствии с разработанными методиками;

3) формирует итоговые массивы данных, заполняет отчетные формы представления информации.

7.11.4. На этапе IV «Анализ и оценка качества деятельности организаций культуры» организация - оператор:

1) систематизирует выявленные проблемы деятельности организаций культуры в результате обработки ответов на соответствующие вопросы социологической анкеты;

2) анализирует динамику исследуемых показателей;

3) рассчитывает при необходимости интегральный показатель качества деятельности организаций культуры и оценивает влияние на этот интегральный критерий отдельных показателей, формирует рейтинг организаций культуры;

4) представляет Общественному совету сформированный рейтинг организаций культуры.

7.11.5. На этапе V «Подведение итогов проведенной независимой оценки» Общественный совет:

1) проводит общественное обсуждение результатов независимой оценки организаций культуры в отчетном периоде;

2) по итогам оценки полученных рейтингов и проведенного общественного обсуждения, разрабатывает предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры;

3) представляет в министерство предложения по улучшению качества деятельности оцениваемых организаций культуры.

7.12. Организации культуры на основании предложений управления КС и МП и общественного совета, в недельный срок разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее - планы мероприятий) по форме:

№ п.п.	Наименование мероприятия	Основание реализации и (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия

7.13. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений нормативно установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры;

7.14. Организации культуры представляют планы мероприятий в министерство и размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет», обеспечивают их выполнение и отчетность в контрольные сроки.

7.15. Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.»

8. Мониторинг и анализ

8.1. Проведение мониторинга и оценки качества в рамках МСОК проводится в соответствии с порядком, утвержденным управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области.

8.2. Проведение мониторинга и оценки качества подведомственных учреждений проводится в плановом порядке, в исключительных случаях управление культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области утверждает техническое задание на проведение оперативного управленческого или проблемного мониторинга подведомственного учреждения.

8.3. Анализ в рамках МСОК включает в себя данные контроля и информацию, полученную в результате мониторинга и измерения из других соответствующих источников.

8.3.1. Мониторинг и управление на его основе качеством в сфере культуры осуществляется на уровне:

- муниципального образования поселения и администрации Коченевского района Новосибирской области;

- управления культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области;

- учреждения культуры.

8.3.2. Процедура проведения мониторинга утверждается руководителем соответствующего уровня.

8.3.3. Анализ данных представляет информацию, относящуюся:

- к удовлетворенности потребителей;

- к соответствию требованиям к предоставлению услуг;

- к характеристикам и тенденциям протекания процессов предоставления услуг, включая возможности проведения предупреждающих действий;

- к эффективности деятельности учреждений и управления культуры, спорта и молодежной политики.

8.3.4. Результаты анализов используются:

- для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы (учреждения, управления КСиМП);

- выделения направлений повышения качества;

- выявления проблем и принятия оперативных решений.

8.3.5. Информация о результатах мониторинга размещается на официальном сайте администрации Коченевского района Новосибирской области, администрации муниципального образования и сайтах учреждения культуры.

8.3.6. Входные данные для анализа включают в себя следующую информацию:

- результаты проверок;
- обратную связь от потребителей;
- соответствие условий достигнутым результатам предоставления услуг;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения, которые могли бы повлиять на качество;
- рекомендации по улучшению.

8.3.7. Выходные данные анализа включают в себя все решения и действия, относящиеся:

- к улучшению предоставления услуг по отношению к требованиям потребителей;
- к развитию спектра культурных услуг;
- к потребности в ресурсах и рациональности их использования, обеспечивающих качество предоставления услуг;
- к повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов.

8.3.8. Результаты оценки качества в сфере культуры доводятся до сведения пользователей данной информации в соответствии с организационной схемой, определяемой управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района.

Результаты анализа представляются ежегодно в докладе начальника управления культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района.

9. Потребители результатов деятельности МСОК

9.1. Потребителями результатов МСОК являются субъекты, заинтересованные в использовании МСОК как источника объективной и достоверной информации о качестве услуг в сфере культуры Коченевского района.

Среди групп потребителей выделяются:

- государство – органы власти на всех уровнях;
- производство – государственные и бизнес-структуры, а также предприятия, организации и учреждения социальной, культурной сферы и т.д.;
- общество – политические партии, общественные ассоциации, религиозные организации и др.;
- личность – отдельные граждане,
- сама сфера культуры – учреждения культуры, их сети, и органы управления регионального и муниципального уровней.

9.2. Результаты оценки качества доводятся до сведения пользователей данной информации в соответствии с организационной схемой, определяемой управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района Новосибирской области.

**Перечень основных показателей
для оценки эффективности деятельности управления культуры, спорта и
молодежной политики администрации Коченевского района**

№	Показатели
1.	Показатели, характеризующие конечные результаты деятельности органа местного самоуправления в сфере культуры
1.1.	Доля населения, участвующего в платных культурно-досуговых мероприятиях, организованных управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района
1.2.	Удельный вес населения, участвующего в работе клубных формирований и любительских объединений
1.3.	Удельный вес населения, являющихся пользователями общедоступных муниципальных библиотек в Коченевском районе
1.4.	Охват населения Коченевского района музейным обслуживанием
1.5.	Процент охвата детского населения (5-18 лет) художественно-эстетическим образованием, предоставляемым учреждениями дополнительного образования сферы культуры и искусства в Коченевском районе
1.6.	Уровень фактической обеспеченности учреждениями культуры в Коченевском районе от нормативной потребности: а) парками культуры и отдыха; б) библиотеками; в) клубами и учреждениями клубного типа; г) ДШИ
1.7.	Удовлетворенность населения Коченевского района качеством предоставляемых услуг в сфере культуры (качеством культурного обслуживания)
2.	Показатели, характеризующие деятельность управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации Коченевского района
2.1.	Доля расходов консолидированного бюджета на культуру от общего объема расходов консолидированного бюджета Коченевского района
2.1.1.	Объем расходов бюджета Коченевского района на культуру в части бюджетных инвестиций на увеличение стоимости основных средств
2.1.2.	Объем расходов консолидированного бюджета Коченевского района на планирование и реализацию муниципальных программ развития отрасли культуры
2.1.3.	Объем расходов консолидированного бюджета Коченевского района на ремонт учреждений культуры и искусства, в том числе капитальный ремонт
2.1.4.	Объем средств консолидированного бюджета Коченевского района, направленных на комплектование библиотечного фонда, в среднем на 1 библиотеку
2.1.5.	Объем расходов консолидированного бюджета Коченевского района на оплату труда и начисления на оплату труда работников учреждений культуры и кинематографии, в том числе объем расходов бюджета муниципального образования

2.1.6.	Объем расходов бюджета Коченевского района на культуру в общем объеме расходов бюджета Коченевского района
2.1.7.	Объем внебюджетных средств в консолидированном бюджете Коченевского района на культуру и искусство
2.2.	Объем консолидированного бюджета отрасли культуры Коченевского района в расчете на 1 жителя
2.3.	Среднемесячная заработная плата работников списочного состава (без внешних совместителей) учреждений культуры
2.3.1.	Отношение среднемесячной номинальной начисленной заработной платы работников муниципальных учреждений культуры к среднемесячной номинальной начисленной заработной плате работников предприятий и некоммерческих организаций Коченевского района)
2.4.	Доля учреждений культуры, здания которых находятся в аварийном состоянии или требуют капитального ремонта, в общем количестве учреждений культуры в Коченевском районе
2.5.	Доля учреждений культуры, укомплектованных необходимыми кадрами, в соответствии со штатным расписанием
2.5.1.	Доля специалистов с высшим и средне специальным образованием в общем числе специалистов учреждений/ в учреждениях определенного типа (библиотеках, музеях, учреждениях культурно-досугового типа, учреждениях дополнительного образования детей)
2.5.2.	
2.5.3.	Доля работников учреждений культуры, прошедших повышение квалификации и переподготовку в течение одного года, к общей численности работников учреждений культуры/ в определенном типе учреждений (библиотеках, музеях, учреждениях культурно-досугового типа, учреждениях дополнительного образования детей)
2.5.4.	
2.6.	Количество экземпляров новых поступлений в библиотечные фонды общедоступных библиотек Коченевского района на 1 тыс. человек населения
2.6.1.	Обновляемость библиотечного фонда
2.6.2.	Доля электронных изданий в объеме обновления фондов общедоступных библиотек Коченевского района
2.7.	Число клубных формирований на 1000 человек населения, в том числе
2.7.1.	Количество клубных формирований самодеятельного народного творчества на 1000 жителей
2.8.	Количество культурно-досуговых мероприятий на одно клубное учреждение
2.9.	Количество проводимых мероприятий всероссийского уровня
2.10.	Количество проводимых мероприятий межрайонных и областного уровня
2.11.	Количество публикаций, посвященных информации о культурной жизни муниципального образования в федеральных, региональных, местных средствах массовой информации, из них посвященных пропаганде культуры, духовности и нравственности, деятельности учреждений культуры
3.	Показатели, характеризующие ход реализации инновационных процессов в сфере культуры Коченевского района

3.1.	Доля муниципальных автономных учреждений культуры от общего числа муниципальных учреждений культуры (бюджетных и автономных) в муниципальном образовании
3.2.	Доля муниципальных учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры, переведенных на нормативное подушевое финансирование
3.3.	Доля муниципальных учреждений культуры, работающих по утвержденным регламентам предоставления муниципальных услуг
3.3.1.	Доля муниципальных учреждений культуры, применяющих стандарты предоставления услуг
3.3.2.	Доля учреждений культуры, внедряющих систему менеджмента качества
3.3.3.	Доля учреждений, в которых персонал руководствуется Кодексом профессиональной этики
3.4.	Доля компьютеризированных учреждений культуры (библиотек, музеев, культурно-досугового типа, образовательных учреждений в сфере культуры) от общего числа муниципальных учреждений культуры в муниципальном образовании
3.4.1.	Доля учреждений культуры, внедряющих современные информационно-компьютерные технологии, в том числе
3.4.2.	Доля компьютеризированных библиотек от общего числа библиотек

**Перечень основных показателей
для оценки эффективности деятельности и качества оказания услуг,
предоставляемых учреждениями культуры Коченевского района**

Тип учреждений	№	Показатели
Учреждения дополнительного образования	1.	Принято обучающихся всего, в том числе за счет средств бюджета, на платной основе
	2.	Число обучающихся на начало учебного года всего, в том числе за счет средств бюджета, на платной основе
	3.	Число обучающихся на конец учебного года, в том числе за счет средств бюджета, на платной основе
	4.	Сохранность контингента обучающихся на конец учебного года
	5.	Количество выпускников всего
	6.	Доля выпускников ДШИ, ДХШ, поступивших в профильные высшие и средние специальные учебные заведения
	7.	Количество обучающихся (творческих коллективов) - участников конкурсов (фестивалей и др.) разного уровня
	8.	Охват детского населения (% от учащихся 1-8 классов общеобразовательных школ) художественно-эстетическим образованием
	9.	Степень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями
Учреждения культурно-досугового типа	1.	Количество клубных формирований, в том числе коллективов самодеятельного творчества, клубов по интересам
	2.	Число участников в них, в том числе - в коллективах самодеятельного творчества (в том числе подростков до 15 лет)
		- в клубах по интересам (в том числе подростков до 15 лет)
	3.	Количество выездных концертов коллективов самодеятельного творчества, в том числе: - в муниципальные образования района, - за пределы района Количество выездных концертов коллективов самодеятельного творчества
	4.	Количество участников (творческих коллективов) - участников конкурсов (фестивалей и др.) разного уровня (из них призеров и победителей)
5.	Количество культурно-досуговых мероприятий, в том числе: - регионального уровня,	

		- районного уровня, - некоммерческие совместные мероприятия
	6.	Количество посетителей мероприятий
	7.	Количество мероприятий, направленных на духовно-нравственное просвещение для детей
	8.	Количество детей на этих мероприятиях
	9.	Количество посещений на одного жителя
	10.	Степень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями
Музеи	1.	Общее число посещений (индивидуальные, экскурсионные)
	2.	Число наименований выставок
	3.	Число выставок из предметов музейного фонда
	4.	Количество мероприятий, лекций, образовательных программ
	5.	Количество участников мероприятий, лекций, образовательных программ
	6.	Степень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями
Библиотеки	1.	Число посещений (тыс.чел.), в том числе индивидуальных, общезначимых мероприятий, через интернет-сайт библиотеки
	2.	Количество экземпляров новых поступлений в библиотечные фонды общедоступных библиотек на 1 тыс. человек населения (единиц) (Ф)
	3.	Доля обновления библиотечного фонда научной библиотеки
	4.	Доля электронных изданий в объеме обновления фондов общедоступных муниципальных библиотек
	5.	Количество проведенных мероприятий различного уровня (районный, зональный, областной, межрегиональный), в том числе научно-практические конференции, семинары, школы (полный курс повышения квалификации в объеме 72 часа), конкурсов (смотров, фестивалей и др.)
	6.	Общий охват работников библиотек оказанием консультативно-методическими мероприятиями, в том числе руководителей и специалистов библиотек
	7.	Степень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями

Статистический инструментарий

1. Формы отчетов федерального государственного статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии

- № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке»;
- № 7-НК «Сведения об учреждении культурно-досугового типа»;
- № 8-НК «Сведения о деятельности музея»;
- № 10-НК «Сведения о работе организации, осуществляющей кинопоказ»;
- № К-2РИК «Сведения о наличии и эксплуатации киноустановок»;
- № 1-ДМШ «Сведения о детской музыкальной, художественной, хореографической школе и школе искусств»;
- № 1-торги «Сведения о проведении торгов и других способов размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- № 1-ФП «Сведения об использовании средств из бюджетных и внебюджетных источников финансирования на выполнение федеральных целевых программ»;
- № 11 «Сведения о наличии и движении основных фондов (средств) и других нефинансовых активов»;
- свод годовых сведений об учреждениях культурно – досугового типа;
- свод годовых сведений об общедоступных «публичных» библиотеках;
- свод годовых сведений о детских музыкальных, художественных, хореографических школах и школах искусств;
- № П-2 «Сведения об инвестициях в нефинансовые активы»;
- № П-3 «Сведения о численности, заработной плате и движении работников»;
- № П-4 «Сведения о финансовом состоянии организации»;
- № труд – райкульт «Сведения о численности и заработной плате работников по видам деятельности» (муниципальные, районные образования);
- № труд «Сведения о численности и заработной плате работников по видам деятельности» (вуз, театр, музей, библиотека, другие и сводная);
- отчет территориального органа Федеральной службы государственной статистики за отчетный год об основных показателях, характеризующих социально-экономическое положение Новосибирской области;

**Алфавитный порядок терминов,
определение которым дано в муниципальных стандартах по качеству**

№	Наименование термина	Определение термина	Реквизиты ГОСТа
1.	Безопасность услуги	Показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности недопустимых изменений (утраты) для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды	ГОСТ Р 52113-2003
2.	Качество услуги	Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя	ГОСТ 30335-95
3.	Контроль качества услуги (обслуживания)	Совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями	ГОСТ 30335-95
4.	Контроль качества услуги (процесса оказания услуги)	Деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги)	ГОСТ Р 52113-2003
5.	Метод (способ) контроля качества услуги (процесса оказания услуги)	Совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуги (процесса ее оказания)	ГОСТ Р 52113-2003
6.	Номенклатура показателей качества	Перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность <u>оценки</u> уровня качества услуг	ГОСТ Р 52113-2003
7.	Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)	Количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям	ГОСТ Р 52113-2003
8.	Показатель качества услуги (обслуживания)	Количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество	ГОСТ 30335-95
9.	Показатель качества услуги	Количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя	ГОСТ Р 52113-2003
10.	Потребитель	Гражданин, получающий, заказывающий либо	ГОСТ

		имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд	30335-95
11.	Предоставление услуги	Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги	ГОСТ 30335-95
12.	Процесс	Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы	ГОСТ Р ИСО 9000-2008
13.	Процесс оказания услуги (процесс обслуживания)	Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации результата услуги или организации досуга	ГОСТ Р 52113-2003
14.	Процесс исполнения услуги	Основная часть процесса предоставления услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги	ГОСТ 30335-95
15.	Результат услуги	Результат деятельности предприятия или индивидуального предпринимателя, занимающегося удовлетворением соответствующей потребности потребителя услуги	ГОСТ Р 52113-2003
16.	Результативность	Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов	ГОСТ Р ИСО 9000-2008
17.	Стандарт на услугу	Стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению	ГОСТ 30335-95
18.	Уровень качества услуги (обслуживания)	Относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей	ГОСТ 30335-95
19.	Услуга социально-культурная (нематериальная)	Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя Услуга по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя услуги	ГОСТ 30335-95
20.	Эффективность	Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами	ГОСТ Р ИСО 9000-2008

Уточняющие понятия, встречающиеся в документе

№	Понятие	Расшифровка понятия
1.	Качество услуги в сфере культуры	Совокупность характеристик услуги, определяемые свойствами, способствующими удовлетворению

		культурно-досуговых и образовательных потребностей потребителя, формированию базовых компетенций, нравственного здоровья и социальной ответственности человека, при соблюдении нормативных требований к условиям, обеспечивающим предоставление услуги
2.	Обеспечение качества	Все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, а также подтверждаемые, необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству
3.	Основной результат деятельности учреждения	Результат, без получения которого учреждение перестает функционировать (уставная деятельность учреждения)
4.	Основные процессы	Процессы создания основного результата или продукта учреждения
5.	Оценка качества	Процесс определения степени соответствия показателей результатов и условий установленной системе государственно-общественных требований к качеству
6.	Социально-культурная услуга	Результат непосредственного взаимодействия учреждения, являющегося исполнителем, и получателя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению культурных и эстетических потребностей получателя
7.	Стандарт качества государственной услуги	Система требований к государственной услуге в интересах ее получателя, включающую характеристики формы, содержания, процесса и результата оказания данной государственной услуги и влияющую на качество ее предоставления
8.	Стандарт качества услуги	Уровень количественных или качественных характеристик одного или нескольких свойств услуги, обеспечивающий удовлетворение требований потребителя и заказчика.
9.	Управление качеством	Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением администрации
Коченевского района
от 14.04.2015 г. № 855

Порядок контроля и оценки соответствия качества
фактически предоставляемых услуг
стандартам общих требований к предоставлению услуг

1. Оценка качества предоставляемых услуг учреждениями культуры Коченевского района Новосибирской области (далее услуг) стандартам общих требований предоставления услуг (далее стандартам) производится в рамках муниципальной системы оценки качества в сфере культуры (МСОК) по результатам проведения выездных контрольных мероприятий, статистического контроля и социологического исследования.

2. Основными задачами оценки качества услуг в сфере культуры являются:

- подтверждение соответствия качества фактически предоставляемых услуг установленным стандартам;
- создание системы экономического мониторинга и контроль за деятельностью учреждений культуры Коченевского района Новосибирской области, предоставляющих услуги;
- формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых услуг в целях оптимизации бюджетных расходов;
- составление прогноза развития (возможных перспектив развития) предоставления услуг и учреждения в целом.

3. Оценка качества услуг проводится с использованием следующих основных методов:

- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг (далее - контрольные мероприятия);
- статистический контроль за соответствием качества фактически предоставляемых услуг стандартам;
- социологические исследования - опрос населения территории обслуживания о качестве предоставляемых услуг (далее - опрос населения).

4. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам проводятся главным распорядителем бюджетных средств (ГРБС) на основе ежегодно составляемых им планов или поступивших жалоб на качество услуг, органы, уполномоченные на осуществление контрольных мероприятий, иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

План проведения контрольных мероприятий утверждается руководителем.

4.1. Правовыми основаниями для проведения контрольных мероприятий в отношении учреждений, не связанных с контролирующими органами ведомственной подчиненности, могут являться нормы действующего законодательства, а также положения договоров и соглашений на оказание соответствующих услуг.

4.2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления бюджетных услуг в часы работы проверяемого учреждения.

4.3. О проведении каждого контрольного мероприятия в подведомственных учреждениях ГРБС издает приказ с указанием участвующих в нем должностных лиц.

4.4. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), осуществляющего (их) контрольные мероприятия;
- правовые основания проведения контрольного мероприятия;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- наименование учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;
- объект проверки;
- цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;
- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

4.5. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указывается:

- наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- период проведения контрольного мероприятия;
- объект проверки;
- нормативные и фактические показатели стандартов качества;
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проведения контрольного мероприятия со ссылками на нарушенные требования стандартов, или отсутствие таковых;
- расчет сводной оценки;
- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества услуг и предложения по устранению выявленных нарушений.

4.6. Акт о проведении контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами), осуществляющим (ими), а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт делается запись об этом в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

4.7. Учреждение в случае несогласия с фактами, изложенными в Акте проверки, а также с выводами и предложениями проверяющих, вправе в двухнедельный срок со дня получения акта проверки представить ГРБС письменное объяснение мотивов отказа подписать акт или возражения по акту в

целом или по его отдельным положениям с приложением документов (или заверенных копий), подтверждающих обоснованность возражений.

4.8. По истечении срока, указанного в пункте 4.6. настоящего Порядка, в течение не более 14 дней руководитель (заместитель руководителя) ГРБС обязан рассмотреть Акт проверки, а также документы и материалы, представленные учреждением, и при наличии нарушений стандартов принять решение о мерах воздействия (или мерах ответственности), предусмотренных пунктом 8 настоящего Порядка.

5. Статистический контроль за соответствием качества фактически предоставляемых услуг стандартам, проводится ежегодно ГРБС.

5.1. Статистический контроль проводится на основании отчетов по выполнению требований стандарта предоставления услуги.

5.2. Отчет (форма отчета прилагается) по выполнению требований стандарта предоставления услуг относится к внутренней отчетности ГРБС в рамках муниципальной и региональной систем оценки качества.

5.3. Отчет составляется учреждением культуры ежегодно на основании актов внутренних и внешних контрольных мероприятий, а так же претензий потребителей.

Внутренние контрольные мероприятия в учреждении по проверке выполнения требований стандарта предоставления услуг (раздел «Общие требования к услуге») проводятся на основании приказа руководителя учреждения в рамках системы оценки качества предоставления услуг.

Отчет хранится в номенклатуре дел учреждения 3 года.

Отчет предоставляют ГРБС до 25 декабря текущего года.

5.4. При подведении итогов проведения статистического контроля в случае выявления многочисленных нарушений требований стандартов составляется акт проверки в соответствии с п. 4.5. настоящего Порядка и направляется проверяемому учреждению.

5.5. При отказе проверяемого учреждения подписать направленный ему Акт проверки, составленный на основании выявленной в ходе проверки предоставленной отчетности признаков нарушений стандартов, и непредставления в двухнедельный срок объяснений (возражений), с подтверждающими их обоснованность документами (или заверенными копиями), принимается решение о проведении внеплановой выездной проверки.

6. Социологические исследования по выявлению мнения населения о качестве предоставления услуг проводятся в форме опроса (анкетирования, телефонного опроса и др.).

6.1. Организацию проведения опроса населения осуществляет ГРБС или другая организация по его заданию.

6.2. Организация проведения опроса включает:

- принятие решения о проведении опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- определение числа респондентов;
- проведение опроса населения;
- подведение итогов проведенного опроса населения;

- осуществление иных полномочий.

6.3. Опрос населения проводится в форме анкетирования, телефонного опроса или другими формами социологического исследования ежегодно.

6.4. В опросном листе (анкете) должны содержаться основные показатели качества, соответствующие установленным стандартам, вопрос об оценке качества услуги потребителями, варианты ответа на поставленный вопрос.

6.5. Опрос населения может проводиться в учреждении, предоставляющем услуги, или по месту жительства участников опроса.

6.6. После проведения опроса населения организатор проведения опроса подводит итоги в соответствии с утвержденной методикой учета и оценки опроса населения о качестве предоставляемых бюджетных услуг.

6.7. Информация о результатах проведенного опроса населения предоставляется руководителю.

7. Определение соответствия фактически предоставляемых услуг стандартам производится двумя путями:

- через определение значений объективных, показателей соответствия стандартам, существующему законодательству и пр.

- анализ результатов опроса потребителей услуг о степени удовлетворенности качеством услуг.

7.1. Оценка качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам производится по двум группам показателей:

Критерии первой группы показателей

№ п/п	Критерии объективных показателей соответствия стандартам, существующему законодательству	Весовая оценка	Интерпретация оценки
1.	Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества	1,0	Услуги соответствуют стандартам
2.	Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества	0,5	Услуги в целом соответствуют стандартам качества
3.	Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	0,1	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов качества
4.	Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют стандартам качества

Критерии второй группы показателей

№ п/п	Степень удовлетворенности потребителей услуги	Численное значение
1	Очень высокая степень удовлетворенности	от 0,9 до 1,0
2	Высокая степень удовлетворенности	от 0,75 до 0,9
3	Средняя степень удовлетворенности	от 0,65 до 0,75
4	Низкая степень удовлетворенности	от 0,5 до 0,65
5	Очень низкая степень удовлетворенности	от 0,0 до 0,5

8. Последствиями выявленных нарушений требований стандартов для исполнителя услуг являются:

- предупреждение о нарушении требований стандартов;
- предъявление предусмотренных договором санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе хозяйственных договоров);
- привлечение руководителей учреждения – исполнителя услуг к дисциплинарной и материальной ответственности соответствующим распоряжением ГРБС;
- расторжение договора на оказание услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе хозяйственных договоров, предусматривающих подобную меру ответственности);
- приостановление полностью или частично оплаты за предоставленные на основе хозяйственных договоров услуги.

Отчет

название учреждения (по уставу)

по выполнению требований стандарта предоставления услуги

название услуги и реквизиты документа, утверждающего регламент ее предоставления

Дата составления отчета _____

Пункт раздела «Общие требования к услуге» стандарта	Содержание требования стандарта	Выполнение требований	Причина невыполнения	Содержание замечаний и сроки устранения	Контролирующий орган и реквизиты акта или др.
1	2	3	4	5	6
	Соответствие услуги целевому назначению				
	Социальная адресность				
	Комплексность услуги				
	Эргономичность и комфортность услуги				
	Эстетичность услуги				
	Точность и своевременность предоставления услуги				
	Информативность услуги				
	Безопасность услуги				
	Организация предоставления услуги				
	Требования к персоналу учреждения				
	Требования к нормативному обеспечению учреждения				
	Контроль и оценка качества предоставления услуги				

Руководитель учреждения _____ ФИО

Подпись

Рекомендации по заполнению таблицы отчета

Данные заносятся в отчет по факту на дату составления отчета.

К примеру, если была проведена проверка в течение года и в акте отражены замечания, которые устранены на момент заполнения отчета, то в столбце 3 указывается выполнение требований (выполняются).

В столбце 1 указывается номер пункта раздела «Общие требования к услуге» стандарта.

В столбце 3 указывается выполнение требований (выполняются) на момент составления отчета, в случае невыполнения или неполного выполнения, указываются подпункты, которые не выполняются.

В столбце 4 указывается причина невыполнения требования, невыполнение функциональных обязанностей (должностных инструкций) ответственных лиц, халатность исполнителя, невыполнение требований положения о структурных подразделениях,

В столбце 5 содержание замечаний, сроки устранения.

В столбце 6 указывается форма, в которой выражено замечание (внутренние или внешние контрольные мероприятия, жалобы или др.), в случае контрольных мероприятий указываются контролирующие органы (внутренние или внешние), реквизиты актов устанавливающих факт невыполнения требования, в случае жалоб указываются заявители и дата.

Данные заносятся в отчет по факту на дату составления отчета.

К примеру, если была проведена проверка в течение года и в акте отражены замечания, которые устранены на момент заполнения отчета, то в столбце 3 указывается выполнение требований (выполняются).